

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI PELABUHAN AJIBATA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dibuat Oleh:

Nama : Rebekka Oktavia Nainggolan
NIM : 41617010006
Jurusan : Teknik Industri

Dosen Pembimbing,

(Aulia Naro, ST, M.Si)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri

(Dr. Alfa Firdaus, ST, MT)